



**FÉDÉRATION DES CPAS BRUXELLOIS**  
**FEDERATIE VAN BRUSSELE OCMW'S**

**BRULOCALIS** ASSOCIATION VILLE & COMMUNES DE BRUXELLES  
VERENIGING STAD & GEMEENTEN VAN BRUSSEL

**Monsieur Marc DEPREZ**  
**Président du Conseil d'Administration**  
**Monsieur Pascal MISSELYN**  
**Administrateur**  
**BRUGEL**  
**Avenue des Arts 46**  
**1000 BRUXELLES**

Votre réf. :

Notre réf. : 20170425\_réponse Fed Jdp Brugel\_vf

Contact : J. Willems (tel. 02/563.53.10)

M. Wastchenko ( tel. 02/238.51.56)

Annexe(s) :

Bruxelles, le 25 avril 2017

Monsieur le Président,  
Monsieur l'Administrateur,

**Concerne : votre étude quantitative et qualitative sur les décisions de justice de paix en matière de résiliation de contrat**

Après en avoir pris connaissance via la publication sur votre site, notre rencontre du 18 avril dernier nous a permis de bien comprendre votre étude et vos propositions.

Suite à notre rencontre, une courte présentation de l'étude a été faite aux membres de notre Comité directeur qui ont également reçu la version intégrale de l'étude et les slides présentés lors de notre rencontre. Vu la consistance du sujet, il ne nous a malheureusement pas été possible à ce stade d'avoir un long débat et le présent courrier ne constitue donc qu'une première réaction, en espérant pouvoir poursuivre les échanges.

Nous tenons tout d'abord à vous remercier de vos diverses initiatives afin d'améliorer le fonctionnement du marché de l'énergie libéralisé en Région de Bruxelles-Capitale et l'application et l'amélioration des ordonnances bruxelloises en matière de gaz et d'électricité.

Les CPAS bruxellois constatent également les difficultés auxquelles les divers acteurs de ce marché libéralisé sont confrontés dans le cadre de l'application correcte des ordonnances énergie et il nous semble important que des réflexions objectives autour des ordonnances soient organisées. Nous regrettons d'ailleurs que depuis 2011, il n'y ait plus eu d'évaluation des ordonnances au Parlement Bruxellois.

En tant qu'acteur « social » avec des missions spécifiques dans le cadre de ces ordonnances, nous constatons effectivement que :

- il y a de plus en plus de consommateurs confrontés à des procédures judiciaires ;
- ces consommateurs sont ainsi confrontés à une augmentation importante de la dette suite aux frais de procédure ;
- il y a un nombre de jugements pris par défaut trop important ;
- il y a trop peu de consommateurs qui font appel à la procédure de protection via le statut de client protégé ;
- le limiteur de puissance n'est plus un outil efficace dans l'ensemble de ces procédures ;
- il est de plus en plus difficile pour les CPAS d'obtenir des plans raisonnables à partir de l'analyse du budget effectuée par nos travailleurs sociaux et proposés aux fournisseurs.

Depuis de nombreuses années nous l'avons signalé : résoudre les soucis de précarité énergétique et des factures et dettes d'énergie impayées ne s'arrêtent pas avec l'octroi du statut de client protégé, au contraire. C'est là que le travail d'accompagnement dans le cadre d'une approche intégrée, par un professionnel, commence afin de trouver des solutions structurelles à court, moyen et long terme, souvent pour un ensemble de problèmes du ménage car très souvent le non paiement d'une facture d'énergie n'est que le sommet de l'iceberg.

Nous retrouvons cette préoccupation dans votre étude et nous nous réjouissons qu'il soit aussi reconnu qu'à ce sujet des moyens supplémentaires pour les CPAS sont nécessaires.

#### Quant à l'état des lieux :

Les membres de notre Comité directeur ont pointé le fait que l'étude se focalise uniquement sur la procédure et ses impacts sur la dette d'énergie du consommateur, sur les fournisseurs et sur le travail des juges de paix mais ne contient pas de données quant au profil des consommateurs impliqués dans une procédure judiciaire ou impactés par une coupure. Quel est le profil de ces consommateurs précarisés ? Quels sont leurs revenus ? Que représente la dette énergétique dans leur budget ? Comment sont-ils logés ? ... L'objectif annoncé dans le cadre des pistes pour une réforme du système étant de respecter la dignité humaine de tous les consommateurs de la Région et de garantir l'accès à l'énergie pour l'ensemble des ménages bruxellois en tenant compte des spécificités économiques de la Région, il nous semble important de repartir du consommateur, de sa situation et des difficultés qu'il rencontre pour assumer le paiement de ses factures.

#### Quant aux pistes de solution proposées :

- La suppression du limiteur de puissance et une plus grande attractivité du statut de client protégé avec un tarif social régional sont certainement des bonnes orientations pour que les intervenants sociaux puissent mettre en place un accompagnement du consommateur qui rencontre des problèmes de paiement des factures d'énergie et puissent rencontrer les avantages d'un accompagnement social ; pour la personne en situation précaire il n'y aurait effectivement plus d'inconvénient à devenir client protégé.
- Dans le cadre du statut de client protégé il y a lieu d'améliorer également la problématique des prix maximaux et de la révision annuelle.

- Un défi important pour les CPAS et autres intervenants sociaux est cité : comment atteindre plus de ménages et spécialement les ménages pas encore ‘connus’.

Grâce à la réception des listings envoyés par les fournisseurs, les CPAS peuvent inviter les personnes en défaut de paiement et mener une action rapide par la vérification des sommes réclamées et l’application correcte de la procédure , par la mise sur pied de plans d’apurement pour les plus démunis, par une prise en charge financière,...

Mais il devrait cependant y avoir moyen de mieux exploiter et d’éviter que ces listings se limitent à générer des courriers et un coût de timbres (trop) important et inutile.

- Que l’ensemble des acteurs doivent mieux utiliser le rythme déterminé par les procédures des ordonnances énergie nous semble logique : il est de la responsabilité du fournisseur de déterminer quand il envoie la mise en demeure, lance la procédure judiciaire et donne des instructions précises à ses avocats et huissiers quant à la procédure judiciaire. Nous demandons que les fournisseurs respectent les délais et les modalités prévus par les ordonnances. Ceux-ci permettent à chacun des intervenants de jouer leur rôle, de limiter la durée de la procédure et le volume de l’impayé.
- En ce qui concerne les plans de paiement, le législateur a accordé un rôle spécifique aux CPAS en leur confiant la possibilité de proposer des plans d’apurement raisonnables, sans pour autant définir cette notion et sans prévoir un arbitrage éventuel par un organe extérieur. Actuellement, peu de fournisseurs acceptent les plans proposés. Ces derniers sont pourtant réalisés par des experts et tiennent compte du budget du ménage ainsi que de la capacité réelle de remboursement. Ils peuvent s’accompagner d’une intervention financière du CPAS. Or, cette attitude de refus et de non prise en considération des capacités du ménage contribue à laisser les situations se dégrader. Le ménage est acculé vers une « non solution ».

Il est important de reconnaître aux CPAS et aux services de médiation de dettes agréés leurs capacités à évaluer les possibilités de remboursement du client et à proposer un plan de paiement raisonnable, surtout pour les clients protégés.

Cette notion de « plan de paiement raisonnable » est très subjective et n’apporte pas de solution concrète aujourd’hui, au contraire. C’est la raison pour laquelle nous proposons :

- Pour un contrat actif chez un fournisseur commercial, un plan sur 12 à 18 mois proposé par un CPAS ou un service de médiation de dettes peut être considéré comme un plan raisonnable (et ceci pour autant que le fournisseur commercial ait respecté les diverses étapes de la procédure de recouvrement).
- Pour les clients protégés dont le contrat commercial est suspendu, nous proposons une durée maximale de 60 mois (5 ans) et ce pour autant qu’il s’agisse d’une dette ‘raisonnable’ et que le fournisseur ait respecté le cycle de recouvrement prévu par les ordonnances (hors procédure de règlement collectif de dettes).

Il s’agit là d’une pratique déjà appliquée par certains fournisseurs. Nous voulons qu’elle puisse être généralisée et encadrée par le régulateur.

- Nous ne nous retrouvons pas dans l’idée de la suppression du délai d’un mois après la signification du jugement : dans d’autres domaines aussi (logement, eau,...) un jugement devient exécutoire un mois après la signification de celui-ci ; il n’y a pas de raison de faire autrement en matière d’énergie. Il reste cependant le problème du fournisseur qui cède le recouvrement de sa créance à des tiers : pour la totalité ou pour une partie et il est loin d’être évident de retrouver facilement les informations précises et complètes à ce moment.

- Nous comprenons parfaitement les problèmes de surcharge au niveau des justices de paix et que l'intervention du Juge en cas de jugement par défaut a peu de sens. Nous souhaitons quand même rester très vigilants quant aux initiatives qui risquent de mettre en péril le bon fonctionnement d'une justice de proximité à laquelle nous tenons.

Comme pour d'autres biens indispensables (logement, eau) il est effectivement primordial que le Juge de Paix puisse apprécier la situation avant une résiliation du contrat.

Nous ne sommes pas en état à ce stade de nous prononcer plus avant mais nous nous tenons à votre entière disposition pour nous entretenir sur le sujet et souhaitons certainement continuer notre collaboration avec vos services autour des réflexions et propositions d'amélioration du fonctionnement du marché du gaz et d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale pour l'ensemble des acteurs avec une attention particulière pour les consommateurs en situation de précarité énergétique.

D'avance nous vous remercions de la bonne attention que vous voudrez bien réserver à la présente et vous prions de croire, Monsieur le Président, Monsieur l'Administrateur, en l'assurance de notre considération distinguée.



Jean SPINETTE

Coprésident de la Fédération des CPAS Bruxellois



Michel COLSON

Coprésident de la Fédération des CPAS Bruxellois